Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

LereTi
ACQUA GAS

REGOLAMENTO DI UTENZA

DEL

SERVIZIO ACQUEDOTTO

- Regolamento allegato F alla Convenzione di regolazione dei rapporti tra Ufficio d'Ambito e Lereti approvato con DCP n. 14 del 17/05/2018
- Aggiornamento e revisione del Regolamento approvato con DCP n. xx/20xx

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Sommario

TITOLO 1– DISPOSIZIONI GENERALI 6

Art. 1 - Ambito di applicazione 6

Art. 2 - Approvazione e validità del regolamento 6

Art. 3 – Modifiche del Regolamento e allegati 7

Art. 4 – Oggetto del Regolamento 7

Art. 5 - Finalità del Regolamento 8

Art. 6 - Definizioni 8

Art. 7 - Competenze 15
7.1 Competenze del Gestore 15
7.2 Competenze dell'Utente finale 15

Art. 8 – Garanzie per il rispetto della qualità dell'acqua destinata al consumo umano 16

Art. 9 – Obbligo installazione del misuratore 17

Art. 10 - Tipologie di fornitura 17

Art. 11 – Forniture per utenze idro-esigenti 19

Art. 12 - Fornitura Antincendio 19

Art. 13 – Forniture particolari 20

Art. 14 – Realizzazione di allacciamenti 20

Art. 15 – Soggetti legittimati alla richiesta di un nuovo contratto di fornitura 20

Art. 16 – Richiesta di allacciamento 20

Art. 17 - Preventivo 21

Art. 18 – Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche servite 21

Art. 19 – Allacciamenti su strade o piazze pubbliche non provviste di rete idrica 21

Art. 20 - Diritto di rifiuto o sospensione/limitazione della fornitura 22

Art. 21 – Contratto per la fornitura dell'acqua 22
21.1 Forniture temporanee 22

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 22 – Voltura del contratto 22

Art. 23 – Durata del contratto di fornitura 23

Art. 24 – Modalità per il recesso dal contratto di fornitura 24

Art. 25 – Riattivazione e subentro dell'utenza idrica 24

Art. 26 – Appuntamenti concordati 24

Art. 27 – Reti di acque non destinate al consumo umano 25

Art. 28 – Prelievi abusivi 25

TITOLO 3 – DISPOSIZIONI TECNICHE 26

Art. 29 – Proprietà e manutenzione delle condotte idriche 26

Art. 30 – Installazione del misuratore 26

Art. 31 – Custodia del misuratore 27

Art. 32 – Spostamento del misuratore 28

Art. 33 – Pressione di consegna 29

Art. 34 – Verifica del livello di pressione 29

Art. 35 – Norme per l'esecuzione degli allacciamenti 30

Art. 36 – Ubicazione ed installazione delle condutture idriche private 30

Art. 37 – Collegamenti degli impianti e degli apparecchi 31

Art. 38 – Impianti di sollevamento 31

Art. 39 – Serbatoi 31

Art. 40 – Installazione di disconnettori sulle utenze non domestiche 32

Art. 41 – Accesso, controllo e modifica degli impianti idrici a valle del punto di consegna 32

TITOLO 4 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONI TARIFFARIE 33

Art. 42 – Criteri di fatturazione dei consumi 33

Art. 43 – Fatturazione dei consumi delle utenze condominiali o plurime 34

Art. 44 – Verifica di funzionamento del misuratore 34

Art. 45 – Perdite, perdite occulte, danni, responsabilità 35

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 46 – Pagamento 35

Art. 47 – Sospensione e irregolarità del servizio 36

Art. 48 – Danni derivati dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità utente .. 36

Art. 49 – Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto 36

Art. 50 – Comunicazioni, richieste informazioni, reclami e rettifiche di fatturazione 37

Art. 51 – Divieti 38

Art. 52 – Addebiti e penali 38

TITOLO 5 – DISPOSIZIONI FINALI 39

Art. 53 – Controversie 39

Art. 54 – Trattamento dei dati personali 39

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Titolo 1– DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina il servizio di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua potabile nei Comuni di Como e Brunate.

Il Gestore definisce gli standard generali e gli standard specifici di qualità e di quantità dei servizi erogati ed adotta una Carta dei Servizi a garanzia degli stessi a tutela degli Utenti nel rispetto delle disposizioni e normative vigenti.

Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti del servizio acquedotto nei Comuni di competenza del Gestore oltre che per le Utenze servite site in Comuni appartenenti alle aree di "sconfinamento", ossia la gestione residuale di alcune utenze in Comuni in cui opera altro Gestore.

Il Regolamento è parte integrante di ogni contratto di fornitura, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o all'atto del suo rinnovo o comunque quando ne faccia richiesta. Per tutto quanto non espressamente previsto nel Regolamento, si osservano le norme nazionali, regionali e di settore in materia.

Le disposizioni contenute nel Regolamento contrastanti con una norma regolatoria provvista di efficacia diretta non verranno applicate ovvero dovranno essere disapplicate, con la conseguenza che il rapporto in questione resta disciplinato dalla sola norma regolatoria disposta da ARERA.

Art. 2 - Approvazione e validità del regolamento

Il presente Regolamento, unitamente al Prezzario, è approvato su proposta del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Como, dalla Provincia di Como (Ente di Governo dell'Ambito - EGA), previa acquisizione del parere della Conferenza dei Comuni, richiesto dalla L.R. n. 26/2003 e s.m.i., ed entra in vigore decorsi 15 giorni dalla pubblicazione all'Albo Pretorio della Provincia di Como, in sostituzione ed abrogazione del Regolamento in vigore.

Il Regolamento è reso pubblico attraverso il sito internet del Gestore, per la massima conoscibilità da parte degli Utenti.

L'adozione del presente Regolamento e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni saranno rese note agli Utenti, fermo il disposto di cui al comma 2 del presente articolo, contestualmente alla prima bolletta utile.

La stesura del Prezzario è in capo al Gestore.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 3 – Modifiche del Regolamento e allegati

Le eventuali modifiche al presente Regolamento e relativo Prezziario dovranno essere proposte dal Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Como, anche su richiesta del Gestore, e approvate dalla Provincia di Como (EGA), previa acquisizione del parere della Conferenza dei Comuni, richiesto dalla Legge Regionale 26/2003 e s.m.i..

Eventuali normative nazionali e regionali che venissero emanate dopo l'entrata in vigore del presente Regolamento sono da ritenersi immediatamente modificative dello stesso.

Art. 4 – Oggetto del Regolamento

Le seguenti disposizioni sono finalizzate ad assicurare il corretto esercizio delle reti e degli impianti del servizio di acquedotto affidate al Gestore.

Il presente Regolamento ha per oggetto:

a) la disciplina sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio di acquedotto, comprese le reti e gli impianti ad esse connesse;

b) le norme per la corretta realizzazione delle reti e degli impianti sia ricadenti in aree pubbliche che in aree private, tanto se destinate a essere conferite alla proprietà pubblica quali opere di urbanizzazione primaria, tanto se pertinenti a edifici ed insediamenti privati;

c) le norme in base alle quali devono essere impostati i rapporti fra:

- EGA;
- Gestore del servizio di acquedotto;
- Utente del servizio di acquedotto;

d) la classificazione degli insediamenti e delle utenze allacciate al servizio di acquedotto;

e) le prescrizioni e le procedure per attivare le utenze del servizio di acquedotto da parte dei titolari degli insediamenti e/o dei conduttori delle attività ivi installate;

f) le prescrizioni relative alla realizzazione di opere e impianti a valle del misuratore acquedottistico;

g) le competenze in materia di controllo e sorveglianza.

Non sono oggetto del presente Regolamento le reti di distribuzione di acqua alimentate da sorgenti o pozzi privati non collegate con la rete acquedottistica pubblica.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Il Gestore dell'acquedotto è il referente unico dell'Utente finale, ai sensi dell'art. 156 TUA e secondo le discipline regolatorie. A tale Gestore viene riconosciuto il diritto esclusivo di riscossione della tariffa del SII all'interno del perimetro amministrativo dei Comuni individuati di sua competenza oltre che nelle aree di "sconfinamento". Le componenti tariffarie di depurazione e fognatura riscosse verranno riversate al Gestore individuato dall'Ufficio d'Ambito secondo gli atti contrattuali tra quest'ultimi vigenti.

Art. 5 - Finalità del Regolamento

Il presente Regolamento è finalizzato ad uniformare la disciplina del servizio di acquedotto, al fine di:

· fornire acqua potabile rispondente ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente e in quantità adeguata nel rispetto dei livelli di servizio previsti;

· tutelare la funzionalità e promuovere l'adeguamento delle infrastrutture e degli impianti;

· promuovere il corretto e razionale uso della risorsa, favorendo i processi di risparmio delle risorse idriche e di riutilizzo e riciclo delle acque.

Art. 6 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

· **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

· **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

· **Adduzione:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo delle perdite, delle reti necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione e/o potabilizzazione, nonché eventualmente la gestione delle centrali di sollevamento, dei serbatoi di carico e di compenso.

· **Acque destinate al consumo umano:** acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile e pertanto rispondenti ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente, utilizzate per la preparazione di cibi e bevande o per altri usi domestici a prescindere dalla loro origine, siano esse fornite tramite una rete di distribuzione, mediante cisterna, in bottiglie o contenitori.

· **Albero fonico o IVR (Interactive voice responder):** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore.

· **Allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.

· **Area di sconfinamento**: ossia la gestione residuale di alcune utenze in Comuni in cui opera altro gestore.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

· **ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/1995.

· **Atti autorizzativi**: sono le concessioni, le autorizzazioni, le servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per la prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, le autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente la prestazione.

· **Attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

· **Autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore e comunicata al Gestore, affinché la utilizzi per la fatturazione.

· **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito):** area territoriale definita dall'art. 47 della L.R. n. 26/2003 e s.m.i., secondo le disposizioni previste dall'art. 147 commi 1 e 2 del D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i.

· **ATS:** Agenzia di Tutela della Salute.

· **Call center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

· **Carta dei Servizi:** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti finali e Gestore del SII.

· **Cessazione (o disdetta o recesso):** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.

· **Conguaglio:** procedimento contabile attraverso il quale, a seguito di lettura del misuratore o di variazione tariffaria, è garantita una corretta suddivisione ed imputazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo ed una corretta applicazione delle relative tariffe.

· **Contratto di fornitur**a: atto stipulato fra l'Utente finale, ed il Gestore, che impegna al rispetto del presente Regolamento.

· **Consumi rilevati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture rilevate del misuratore o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal misuratore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal misuratore in occasione della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

· **Consumi fatturati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino alla data di competenza della bolletta.

· **Consumi stimati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal misuratore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al Gestore.

· **Data di invio è:**

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

- **Data di ricevimento è:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

· **Dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale e tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal Gestore all'Autorità.

· **Deposito cauzionale:** è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni stabilite da ARERA (in particolare dalla Delibera 86/2013/R/idr e smi).

· **Disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

· **Disconnettore:** valvola di sicurezza destinata ad evitare il ritorno dell'acqua nella rete pubblica di distribuzione dell'acqua potabile.

· **Distribuzione di acqua potabile agli utenti finali:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, delle infrastrutture, ivi inclusa la gestione delle centrali di sollevamento, dei serbatoi di carico e di compenso, necessarie alla fornitura di acqua agli Utenti finali; include tutte le attività di fornitura e gestione delle utenze dell'acquedotto.

· **Domiciliazione bancaria:** pagamento delle fatture relative al SII attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario.

· **Ente di governo dell'ambito (EGA):** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D. Lgs. 152/06 e smi.

· **Gestore:** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

· **Gruppo di misura di acqua potabile:** è l'insieme dei dispositivi (saracinesche prima del contatore, eventuale giunto dielettrico, rubinetto di scarico, dispositivo anti-riflusso e contatore) installati presso il punto di consegna dell'acquedotto.

· **Idranti stradali:** dispositivi realizzati direttamente sulla rete di distribuzione e dedicati esclusivamente alle attività del gestore o dei VVFF.

· **Impianto Antincendio:** speciali derivazioni provviste di contatori realizzati ad uso sia privato che pubblico che possono essere utilizzati solo per lo spegnimento di incendi.

· **Impianto di distribuzione domestico (impianto dell'Utente finale):** le condutture, i raccordi e le apparecchiature installati fra i rubinetti normalmente utilizzati per le acque destinate al consumo umano in locali sia pubblici che privati e la «rete di distribuzione del gestore idro-potabile» connesso a quest'ultima direttamente o attraverso l'allacciamento idrico.

· **Indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno standard specifico di qualità.

· **Lettura del misuratore:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

· **Limitazione della fornitura:** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le Utenze domestiche residenti.

· **Livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere.

· **Livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali.

· **Livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale.

· **Misure:** sono i valori di volume rilevati da un contatore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) allorquando sia attivato il relativo servizio, o raccolti da parte dell'Utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura), oltre ad eventuali ulteriori modalità che saranno di volta in volta adottate dal Gestore e comunicate all'Utente.

· **Misuratore (contatore):** è il dispositivo posto in opera in prossimità del punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.

· **Misuratore accessibile:** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del contatore nonché per attività di ordinaria e/o straordinaria manutenzione è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

· **Misuratore non accessibile:** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del contatore nonché per attività di ordinaria e/o straordinaria manutenzione è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

· **Misuratore parzialmente accessibile:** è il contatore avente caratteristiche differenti dal contatore accessibile e dal contatore non accessibile; in particolare a tale contatore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori nonché per attività di ordinaria e/o straordinaria manutenzione in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato.

· **Morosità:** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura.

· **Operatore:** una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII.

· **Perdite occulte:** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'Utente per il controllo dei beni di proprietà.

· **Piano d'Ambito:** è costituito dagli elaborati previsti dell'art. 149 del D.Lgs. n. 152/2006 ed è approvato dall'Ente di Governo dell'Ambito.

· **Portata:** misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

· **Potabilizzazione:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti necessari per rendere l'acqua captata idonea al consumo umano (comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse) e per garantire il mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie all'acqua distribuita.

· **Pozzetto:** manufatto che consente l'alloggio ad apparecchiature interrate.

· **Preventivo:** valorizzazione economica per l'esecuzione dei lavori, comprensivo di prescrizioni tecniche e operative per la loro esecuzione.

· **Prezzario (Listino prezzi):** elenco prezzi per i lavori e i servizi svolti dal Gestore in favore dell'Utenza.

· **Punto di consegna:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

· **Quantitativo essenziale di acqua:** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. del 13 ottobre 2016, in 50 litri/ (abitante giorno) - corrispondenti a 18,25 mc/ (abitante anno) - necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

· **Reclamo scritto:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

· **Riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

· **Richiesta scritta di informazioni:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

· **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

· **Ricostruzione del consumo (ricostruzione dato di misura):** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di contatore illeggibile o non più funzionante.

· **Servizio idrico integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'Unbundling contabile del SII.

Sigillo di garanzia: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni.

· **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.

· **Sospensione della fornitura:** interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.

· **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

· **Stima del dato di misura:** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici.

· **Subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.

· **Tipologia d'uso potabile**: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- uso civile domestico, a sua volta articolato in:

    1. uso domestico residente

    2. uso domestico non residente

- uso non domestico, a sua volta articolato in:

    1. Uso industriale

    2. Uso artigianale e commerciale

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

3. Uso agricolo e zootecnico

4. Uso pubblico non disalimentabile, a cui sono ricondotte, a titolo esemplificativo, le seguenti tipologie di utenze:

   a. ospedali e strutture ospedaliere

   b. case di cura e di assistenza

   c. presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza

   d. carceri

   e. istituti scolastici di ogni ordine e grado

   f. eventuali ulteriori utenze pubbliche (che svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "idranti stradali").

5. Uso pubblico disalimentabile

· **Ufficio d'Ambito:** azienda speciale della Provincia di Como (EGA), costituita ai sensi dell'art. 48 della L.R. 26/2003.

· **Unità abitativa:** unità adibita ad uso abitativo, composta da uno o più ambienti sistematicamente legati e nel loro insieme indipendenti, tali da consentire la funzione dell'abitare.

· **Unità immobiliare:** ai fini del presente Regolamento per unità immobiliare è da intendersi l'unità immobiliare urbana. È costituita da una porzione di fabbricato, o da un fabbricato, o da un insieme di fabbricati, ovvero da un'area che, nello stato in cui si trova e secondo l'uso locale, presenta potenzialità di autonomia funzionale e reddituale.

· **Utenza raggruppata o condominiale:** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

· **Utente finale:** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

· **Verifica del gruppo di misura (misuratore):** è l'attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura (misuratore) in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente.

· **Verifica della pressione di fornitura:** è l'attività finalizzata a verificare la conformità del valore di pressione nel punto di consegna.

· **Voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 7 - Competenze

7.1 Competenze del Gestore

Il Gestore del Servizio di acquedotto ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di regolazione dei rapporti tra l'Ufficio d'Ambito di Como e il Gestore, sottoscritta da Ufficio d'Ambito di Como e Acsm Agam Spa ora Lereti Spa (d'ora in avanti "Convenzione") e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. e dell'Autorità, a cui si rimanda. In particolare, a titolo esemplificativo, per quanto riguarda il rapporto con gli utenti spetta al Gestore:

- la contrattualizzazione del servizio (per nuove utenze, volture, disattivazioni);
- la definizione delle specifiche per la realizzazione degli allacciamenti alla rete acquedottistica;
- la realizzazione dell'allacciamento stesso (dalla fase di preventivazione all'esecuzione dei lavori);
- la fatturazione del servizio (lettura del misuratore, emissione fattura, recupero crediti);
- il servizio di call center e pronto intervento;
- il controllo della qualità delle acque immesse in rete;
- la gestione dei misuratori;
- l'eventuale definizione di specifiche tecniche integrative per la realizzazione degli impianti privati a valle del punto di consegna;
- le verifiche di tutti i lavori sulla rete idrica e dei collaudi delle nuove estensioni di rete e delle infrastrutture ad esse annesse;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria di reti e impianti dell'acquedotto;
- l'adeguamento e la manutenzione delle zone di tutela assoluta, definite dall'art. 94 del D.lgs. n. 152/2006, in ottemperanza alle disposizioni di legge e degli Enti competenti;

7.2 Competenze dell'Utente finale

All'Utente finale compete in particolare:

- il rispetto delle norme tecniche e delle prescrizioni previste dal presente Regolamento;
- il pagamento della tariffa adottata dall'EGA e validata da ARERA ai sensi della normativa vigente;
- la realizzazione a regola d'arte degli impianti a valle del misuratore tramite fornitori in possesso dei requisiti tecnici-professionali previsti dal DM 37/2008 e smi;
- Permettere l'accesso al misuratore al gestore (in particolare nei casi di misuratori parzialmente o non accessibili) per la realizzazione di tutte le attività necessarie (es. rilevazione consumi, manutenzioni, sostituzione contatori, etc.).

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 8 – Garanzie per il rispetto della qualità dell'acqua destinata al consumo umano

Il Gestore garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimiche e microbiologiche tali da essere destinata ad uso umano, fino al punto di consegna.

Le condizioni qualitative dell'acqua destinata al consumo umano sono garantite dal rispetto del D. Lgs. 18/2023.

Il Gestore garantisce, in merito alla qualità delle acque destinate al consumo umano, un numero adeguato di controlli interni in accordo con l'ATS territorialmente competente secondo i modi e le procedure indicate dalla normativa di riferimento, da considerare quale standard di qualità del servizio erogato.

Tutte le sostanze e i materiali utilizzati per i nuovi impianti o per l'adeguamento degli impianti esistenti devono essere idonei per l'uso specifico, nel rispetto delle vigenti normative.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Titolo 2 – DISCIPLINA DELLE FORNITURE

Art. 9 – Obbligo installazione del misuratore

Tutte le utenze devono essere dotate di misuratore al fine di perseguire un duplice scopo:

- assicurare che le quantità consumate ed erogate siano oggetto di misurazione effettiva ed efficace e che non siano applicabili sistemi a forfait di quantificazione dei volumi consumati, prelevati e restituiti nell'ambiente, che per loro natura ostano la sensibilizzazione del consumatore alle quantità utilizzate e alla sua responsabilizzazione a conseguire anche autonomamente obiettivi di risparmio idrico ed economico;
- sensibilizzare l'utente del servizio idrico integrato in termini di consapevolezza dell'incidenza antropica, e quindi anche individuale, sul consumo del patrimonio idrico globale e dell'impatto ambientale intergenerazionale.

In caso di utenze raggruppate, ove tecnicamente fattibile, è opportuno promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, o almeno l'installazione di contatori atti a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche.

Art. 10 - Tipologie di fornitura

In funzione della tipologia d'uso della risorsa idrica, sono distinte in forniture per Utenze domestiche, per Utenze non domestiche così come di seguito declinate.

Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa e articolazione delle quote fisse e dei corrispettivi variabili di acquedotto.

A. Utenze domestiche

uso domestico residente: utilizzo di acqua potabile per il consumo umano per alimentazione, servizi igienici e altri ordinari impieghi domestici nelle abitazioni per una persona fisica che ha la residenza anagrafica nel luogo risultante dal contratto di fornitura.

In ogni caso, qualora una singola unità abitativa sia dotata di più contatori (es: serventi orti, giardini, piscine, garage, cantine, locali lavanderie o altre pertinenze…) la tariffa uso domestico residente potrà essere applicata ad un solo contatore, destinato al servizio domestico della stessa unità abitativa.

uso domestico non residente: acqua potabile destinata al consumo umano per alimentazione, servizi igienici e altri ordinari impieghi domestici nelle abitazioni e nelle loro pertinenze per proprietà non riconducibili a quelle di residenza dell'Utente. Vi rientrano le utenze intestate ai soggetti iscritti all'AIRE. Rientrano in tale uso cantine, garage, aree libere, parti comuni dei Condomini e di immobili in comproprietà ecc., salvo che per tali pertinenze non vi sia una fornitura autonoma ad uso non domestico di cui al successivo punto B).

B. Utenze non domestiche

uso industriale: fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di fornitura di servizi all'industria per i quali è necessaria l'autorizzazione allo scarico in fognatura; nell'uso industriale è compreso anche l'utilizzo relativo ai servizi igienico-sanitari. Per l'uso industriale è richiesta un'autocertificazione che dimostri l'iscrizione alla C.C.I.A.A.;

uso artigianale e commerciale: fornitura destinata a attività il cui processo produttivo di beni o servizi di tipo artigianale è caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro da parte del titolare di impresa e fornitura destinata ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristoro e somministrazione alimenti nonché strutture ricettive e di offerta di servizi commerciali vari; nell'uso artigianale e commerciale sono compresi i relativi servizi igienico-sanitari. In tale categoria rientrano anche le forniture temporanee per impieghi quali feste, fiere, spettacoli all'aperto, giostre, circhi, cantieri, ecc;

uso agricolo e zootecnico: fornitura destinata ad imprese agricole che svolgono attività di coltivazione del fondo, selvicoltura, florovivaistiche, frutticole, orticole e cerealicole, di allevamento di animali nonché per forniture correlate ad attività ricettive (per esempio agriturismo) e ad attività di trasformazione, commercializzazione e valorizzazione dei prodotti ottenuti dalla medesima attività agricola - zootecnica. Per l'uso agricolo e zootecnico è richiesto che gli operatori siano in possesso di iscrizione alla C.C.I.A.A. o, laddove previsto per legge, di partita IVA;

uso pubblico non disalimentabile: forniture intestate a Enti Pubblici o privati, destinate al servizio di ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza (caserme e protezione civile), carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado e Utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario a garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica (ad esempio polizia, carabinieri, vigili del fuoco, ecc.) , ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio";

uso pubblico disalimentabile: forniture destinate a unità immobiliari che svolgano funzioni di pubblica utilità intestate a Enti pubblici diverse dalle precedenti (Enti Pubblici Territoriali dello Stato, compreso i suoi organi di governo, Regioni, Province, Comuni, ecc.; fontane pubbliche destinate alla distribuzione dell'acqua, bagni pubblici, musei, impianti sportivi pubblici, ecc. e le attività che svolgono funzioni di pubblica utilità, a prescindere dalla natura pubblica, come le organizzazioni di volontariato costituite ai sensi della legge 266/1991, le associazioni di promozione sociale costituite ai sensi della legge 383/2000, le organizzazioni non governative costituite ai sensi della legge 49/1987 e che, contemporaneamente, siano attività riconosciute negli appositi registri nazionali, regionali o provinciali);

uso antincendio: come disciplinato all'art. (12 lettera A) del presente Regolamento.

Ad ogni tipologia d'utenza sopra individuata saranno applicati i criteri tariffari stabiliti dal competente EGA.

Nelle situazioni di utenze diverse dal domestico residente il secondo contatore verrà classificato in base al soggetto che ne ha fatto richiesta.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 11 – Forniture per utenze idro-esigenti

Sono definite idro-esigenti quelle forniture con tipologia d'uso "industriale" o "artigianale e commerciale" il cui consumo annuo supera i 25.000 mc.

Il piano tariffario prevede per tale tipologia di consumo, al superamento di detta soglia l'applicazione di un terzo scaglione tariffario decrescente, senza la necessità da parte dell'Utente di avanzare alcuna richiesta.

Art. 12 - Fornitura Antincendio

A - Il Gestore potrà concedere speciali derivazioni provviste di contatori per antincendio. Le derivazioni antincendio potranno essere autorizzate previo rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e pertanto la richiesta di allacciamento dovrà essere corredata dalle previste documentazioni progettuali unitamente alle indicazioni dei seguenti requisiti tecnici:

- Durata massima di esercizio dell'impianto: T espressa in minuti;
- Portata massima richiesta ad uso antincendio Qmax espressa in l/min;
- Pressione minima richiesta in condizioni di esercizio (pressione dinamica) dell'impianto antincendio Pmin espressa in bar (nel caso di contatore ad uso per vasca di accumulo non occorre indicarla;
- Volume della vasca di accumulo (se prevista) espressa in mc.

I lavori inerenti queste speciali derivazioni saranno eseguiti dal Gestore a spese del richiedente, secondo quanto indicato nel Prezzario in vigore.

Tali reti antincendio dovranno essere dotate di dispositivi anti-riflusso atti a prevenire l'inquinamento da riflusso della rete pubblica di distribuzione dell'acqua potabile, secondo le norme tecniche riportate nel presente Regolamento o predisposte dal Gestore con atto separato.

L'utente finale è responsabile della permanenza in posizione di aperto della saracinesca di pertinenza del gestore nonché dell'effettiva permanenza delle condizioni di efficienza dell'impianto.

Per i prelievi effettuati dall'impianto antincendio, limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento dell'incendio non è dovuto alcun corrispettivo. In tale eventualità, il Gestore deve essere informato entro 7 giorni, affinché possa rilevare la lettura.

L'Utente, in caso di verifica periodica dell'impianto antincendio, dovrà avvisare il Gestore, entro 7 giorni, onde permettere i necessari controlli e/o rilevamenti della lettura. Il quantitativo d'acqua prelevato sarà addebitato all'Utente alla tariffa vigente.

B - Gli idranti stradali soprasuolo/sottosuolo sono posizionati dal gestore che può provvedere autonomamente alla modifica, spostamento, eliminazione e rimangono di esclusiva proprietà dello stesso.
Tali idranti non possono essere destinati ad impianti antincendio privati; gli idranti stradali sono dedicati esclusivamente alle attività del gestore o dei VVFF, escludendo la possibilità di utilizzo per lavaggi di sedi stradali, riempimento di cisterne e/o autobotti e qualsiasi altro utilizzo non autorizzato.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 13 – Forniture particolari

L'Utente che utilizza accumuli di acqua con serbatoi o vasche (es. piscine, vasche per irrigazione, condizionamento o pompe di calore) per un volume fino a 40 mc dovrà effettuare il riempimento esclusivamente in orari notturni, nella fascia oraria compresa tra le 22.00 e le 6.00.

Nel caso di volumi superiori a 40 mc, l'Utente dovrà concordare col Gestore il periodo e le modalità di riempimento, al fine di evitare disguidi e/o irregolarità della fornitura agli altri Utenti.

Nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nel presente articolo, il Gestore applicherà le penali previste nel successivo art. 52.

Art. 14 – Realizzazione di allacciamenti

La realizzazione degli allacciamenti idrici è eseguita generalmente dal Gestore su richiesta ed a spese dell'Utente, a fronte del pagamento degli oneri indicati nel preventivo (contributi privati). Si rimanda all'art. 35 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti del seguente Regolamento.

Art. 15 – Soggetti legittimati alla richiesta di un nuovo contratto di fornitura

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene:

- al proprietario o alla persona che occupa l'immobile sulla base di un titolo legale (nel caso di affittuario la richiesta deve essere autorizzata dal proprietario);
- all'amministratore, o persona allo scopo delegata, nel caso di utenze condominiali o plurime;
- alla persona fisica o giuridica per la cui attività è essenziale la fornitura.

Il richiedente dovrà presentare al Gestore idoneo titolo abilitativo dal quale sia chiaramente dimostrabile la legittimità della richiesta.

Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel rispetto di quanto previsto dalle discipline cogenti in materia di protezione dei dati personali.

Il Gestore consegnerà all'Utente specifica informativa richiesta da disposizioni di legge al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto di fornitura e per la successiva gestione del rapporto contrattuale, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

Art. 16 – Richiesta di allacciamento

La richiesta di allacciamento alla rete idrica deve essere presentata tramite i canali messi a disposizione dal Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Nel caso di richieste relative ad allacciamento a servizio di:

- sei o più unità abitative;
- fabbricati a carattere commerciale e/o produttivo con superficie coperta maggiore di 400 m2;
- impianti antincendio;
- impianti per usi speciali (quali l'innaffiamento con portate superiori a 6 mc/h, piscine, l'allevamento di bestiame, le attività industriali, di cantiere o di servizio che prevedano l'uso di portate superiori a 7 mc/h)

si dovrà procedere alla richiesta di emissione del "Parere di Erogabilità".

La richiesta dovrà essere presentata al Gestore in fase progettuale (pertanto prima del rilascio dell'abilitazione a costruire o adozione dei piani attuativi) utilizzando la modulistica e i canali indicati sul sito internet del Gestore.

Il Parere di Erogabilità emesso favorevolmente, anche con prescrizioni, dovrà essere allegato alla richiesta di preventivo.

Art. 17 - Preventivo

A seguito della richiesta di allacciamento e di ogni altra richiesta di esecuzione lavori che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente, il Gestore provvederà ad effettuare un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari che sarà consegnato al richiedente stesso entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel preventivo saranno indicati i contenuti minimi stabiliti dalla Delibera 655/2015/R/idr e sarà contenuta l'indicazione del corrispettivo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Gestore, nonché l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Art. 18 – Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche servite

Nelle strade e piazze pubbliche, o ad uso pubblico, ove già esiste la conduttura dell'acqua potabile del Gestore, entro i limiti del quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche e giuridiche non vi si oppongano, il Gestore è tenuto all'erogazione dell'acqua ed ha diritto di esigere i corrispettivi stabiliti.

Art. 19 – Allacciamenti su strade o piazze pubbliche non provviste di rete idrica

Nelle strade o piazze pubbliche o ad uso pubblico, non provviste di rete idrica, il Gestore può accogliere le richieste d'allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi previsto nel Piano d'Ambito.

Nel caso la richiesta non possa essere immediatamente soddisfatta, il Gestore potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato da parte del richiedente di un corrispettivo per il costo di realizzazione

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

dell'intervento, fatti salvi eventuali parziali contributi alla realizzazione da parte del Gestore e/o delle Amministrazioni Comunali del territorio interessato.

Art. 20 - Diritto di rifiuto o sospensione/limitazione della fornitura

Il rifiuto della fornitura potrà essere apposto esclusivamente qualora si riscontri un'oggettiva sussistenza di condizioni tecniche di esercizio che non consentano di soddisfare le richieste (es: mancata disponibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sottodimensionamento delle reti esercite, indisponibilità della pressione necessaria, ecc.).
Nel caso di richiesta di allacciamento alla rete idrica per uso diverso da quello civile domestico, è facoltà del Gestore, rifiutare lo stesso ove si verifichi l'impossibilità di garantire la fornitura per gli usi civili domestici già allacciati.
Nel caso si verifichino condizioni eccezionali e temporanee di erogazione o di servizio che non consentano il mantenimento del livello minimo di servizio per gli usi civili domestici in essere, è facoltà del Gestore, sospendere o limitare la fornitura.

Art. 21 – Contratto per la fornitura dell'acqua

Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula di apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente Regolamento e della Carta dei Servizi.
È fatto obbligo all'Utente finale di comunicare al Gestore ogni modifica successivamente intervenuta che, in quanto tale, comporti una variazione alle condizioni contrattuali originarie.
Qualsiasi variazione, che modifichi in tutto o in parte le condizioni contrattuali stesse, comporterà la stipula di un nuovo contratto di fornitura, a spese dell'Utente finale, adeguato alle diverse condizioni.

21.1 Forniture temporanee

Le richieste di fornitura temporanee devono essere presentate al Gestore.
Nei casi di attività di durata limitata nel tempo (cantieri edili, padiglioni di fiere e mostre, manifestazioni, ecc.) potranno essere concesse forniture provvisorie con contratti specifici.
L'erogazione della fornitura è subordinata al pagamento di tutti gli oneri richiesti dal Gestore.

Art. 22 – Voltura del contratto

La richiesta di voltura può essere inoltrata dal soggetto entrante (tra quelli specificati all'Articolo 15), purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata. La richiesta potrà essere inoltrata tramite i canali messi a disposizione del Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).
Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative e del deposito cauzionale (di norma tali importi sono addebitati nelle prime bollette).
Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, entro 45 giorni solari dalla data di richiesta voltura.
Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata limitata/disattivata/rimossa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:
a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza deve richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore mediante presentazione di:
a) apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici;
b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

L'istanza di voltura in questi casi è a titolo gratuito e deve essere presentata non oltre 15 mesi dalla data del decesso, sottoscrivendo l'apposito modulo corredato della documentazione richiesta.

Art. 23 – Durata del contratto di fornitura

Il contratto di somministrazione dell'acqua ha durata dalla data di attivazione della fornitura a tempo indeterminato o per la durata fissata nel contratto stesso.
Nell'ipotesi di durata indeterminata è comunque prevista la possibilità per l'Utente di recedere, dandone comunicazione scritta al Gestore almeno 30 giorni prima; la procedura di recesso è disciplinata dal successivo art. 24.
In caso di attivazione di fornitura temporanea ad uso cantiere il contratto termina con la fine dei lavori di cui l'Utente finale deve dare comunicazione al Gestore, e comunque la durata massima del contratto non può essere superiore al termine di validità del titolo edilizio abilitativo. Decorso tale termine, l'intestatario, con trenta giorni di anticipo sulla scadenza, potrà presentare domanda di rinnovo secondo le modalità previste dal Gestore. In caso di mancata richiesta di rinnovo o di mancata richiesta di variazione d'uso per la stipula del contratto definitivo, alla scadenza del contratto ad uso cantiere il Gestore avrà la facoltà di rimuovere il contatore, addebitando il costo dell'intervento all'Utente finale e recedendo dal contratto di fornitura. L'Utente finale dovrà fare richiesta di allacciamento per la fornitura definitiva.
In caso di attivazione di fornitura temporanea per feste, fiere, spettacoli all'aperto, giostre, circhi, ecc. la durata del contratto non può essere superiore a 30 giorni di calendario salvo richiesta motivata di proroga, comunque non superiore a ulteriori 30 giorni.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 24 – Modalità per il recesso dal contratto di fornitura

Gli Utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua devono darne comunicazione, attraverso uno dei canali messi a disposizione del Gestore (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).
Il recesso comporta la chiusura del misuratore o la sua rimozione, con oneri a carico del richiedente. Il Gestore si riserva (a proprio insindacabile giudizio) la facoltà di procedere al taglio dell'allacciamento idrico.
La disattivazione della fornitura viene eseguita entro gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi e la stessa dà luogo alla cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del misuratore e la restituzione del deposito cauzionale.
Il Gestore deve essere messo in condizione di operare la disattivazione, pertanto, nel caso in cui il misuratore non sia ubicato in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al misuratore al personale del Gestore.
Il venire meno della condizione di cui sopra annulla, a tutti gli effetti di legge, la validità della domanda di recesso espressa dall'Utente che rimane titolare dell'utenza e, quindi, responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.
Il titolare di un contratto deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce e lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'immobile. La mancata comunicazione comporta l'assunzione in solido, con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

Art. 25 – Riattivazione e subentro dell'utenza idrica

L'Utente interessato alla riattivazione di un'utenza idrica, precedentemente cessata per disdetta/recesso o per morosità, deve procedere a farne richiesta mediante i canali messi a disposizione dal Gestore (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).
Nel caso in cui la riattivazione sia conseguente ad una disattivazione per morosità causata dal medesimo Utente, il Gestore provvederà alla riattivazione secondo gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi solo a seguito del pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute.
Nel caso in cui la riattivazione avvenga a seguito di disdetta o recesso si dovrà procedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura.
Il Gestore potrà, per motivate ragioni da comunicarsi all'intestatario del contratto, non dar corso a richieste di riattivazione/subentro senza la preventiva autorizzazione della proprietà od ente preposto nei casi comprovati di occupazione abusiva, sfratto esecutivo, impianti in situazione di pericolo.

Art. 26 – Appuntamenti concordati

In tutti i casi in cui il Gestore debba procedere ad un intervento sul misuratore (quali posa, disattivazione, verifica, ecc..), anche su richiesta dell'Utente finale e lo stesso misuratore non sia accessibile o sia richiesto il contradditorio da parte dell'Utente finale, il Gestore procede a definire un appuntamento concordato con l'Utente stesso, nei tempi e modalità definiti dalla Carta dei Servizi. In tal caso il modulo che attesta le attività effettuate dal Gestore deve essere sottoscritto anche da parte dell'Utente finale.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 27 – Reti di acque non destinate al consumo umano

In presenza di una rete dedicata alla distribuzione di acque non sottoposte al processo di potabilizzazione il richiedente, a fronte della stipula di contratto di fornitura, potrà richiedere l'allacciamento secondo le disposizioni impartite dal Gestore stesso. Tale fornitura è riconducibile a "altre attività idriche", di diretta competenza del Gestore.

Art. 28 – Prelievi abusivi

È fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica gestita dal Gestore.
Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti non espressamente autorizzati dal Gestore. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura.
Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua, compreso l'uso improprio degli idranti stradali, saranno assoggettati al pagamento delle penali previste dall'art. 52 del presente Regolamento. È fatta salva, in questi casi, la facoltà del Gestore di procedere alla limitazione della fornitura senza obbligo di preavviso alcuno. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'Utente finale.
Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Titolo 3 – DISPOSIZIONI TECNICHE

Art. 29 – Proprietà e manutenzione delle condotte idriche

Fatti salvi eventuali obblighi di servitù di passaggio, il punto di consegna delimita la proprietà delle condutture e di conseguenza stabilisce la competenza per gli oneri manutentivi sulle stesse.

Le reti idriche comprendono le condutture di adduzione, trasporto, distribuzione, gli allacciamenti idrici ed i loro rispettivi accessori posati lungo strade pubbliche o private, ad uso pubblico o su aree pubbliche e private, seguendo percorsi stabiliti dal Gestore e in funzione dell'esigenza di assicurare il servizio alla generalità dell'utenza.

Le condutture sono di proprietà esclusiva del Gestore, anche se sono state eseguite con parziale o totale contributo da parte di utenti o di terzi. Le reti idriche del Gestore si estendono dal punto di prelievo dell'acqua sino al punto di consegna. La presenza di dette condotte costituisce servitù a carico dei fondi interessati.

Per Punto di Consegna si intende l'organo di intercettazione posto immediatamente a valle del misuratore (rubinetto unidirezionale a valle del misuratore oppure valvola di intercettazione nel caso di allaccio antincendio diretto privo di misuratore). Il Gestore non risponde di eventuali perdite che si manifestino sulla giunzione filettata tra il Punto di Consegna e l'impianto interno o di guasti al Punto di Consegna che possano essere causati dal non corretto collegamento dell'impianto interno.

Gli interventi sulle condutture idriche pubbliche sono di competenza esclusiva del Gestore, il quale si riserva il diritto di eseguire lavori di riparazione e di manutenzione sulle condutture in ogni momento, ovunque le stesse siano posate, fatti salvi gli oneri e le limitazioni stabiliti nei casi di particolari convenzioni.

Il proprietario dell'area e/o dell'immobile servito è obbligato a consentire la costituzione di servitù di passaggio, di appoggio o di infissione sulla sua proprietà, a favore delle reti idriche e degli impianti connessi del Gestore.

Gli impianti interni realizzati a valle del Punto di Consegna sono di proprietà dell'Utente che ne rimane responsabile civilmente e penalmente.

Gli impianti interni a valle del Punto di Consegna devono comunque essere sempre rispondenti alle norme di sicurezza, qualità dei materiali e sottoposti a manutenzione secondo le regole della buona tecnica; a tal fine tutte le opere di installazione e manutenzione dovranno essere affidate ad installatori o tecnici qualificati, iscritti negli appositi albi professionali, abilitati al rilascio di certificazioni attestanti la buona esecuzione dell'impiantistica idraulica ai sensi del DM 37/2008 e smi.

Art. 30 – Installazione del misuratore

L'acqua viene somministrata attraverso il misuratore. Esso sarà collocato nel luogo stabilito dal Gestore, sentito l'Utente finale, possibilmente nel luogo più idoneo sul limite della proprietà tra suolo pubblico e privato. È comunque da escludere ove tecnicamente possibile l'installazione del misuratore all'interno dei fabbricati. A tali condizioni occorre ricondursi anche nel caso di spostamento,

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

suddivisione dell'utenza o rinnovo di allacciamenti esistenti. Ogni modifica della collocazione del misuratore, nonché ogni mutamento dello stato dei luoghi tale da incidere sull'accessibilità e sicurezza dello stesso, dovrà ottenere il preventivo consenso del Gestore.

I misuratori sono forniti ed installati esclusivamente dal Gestore restando di sua esclusiva proprietà. Il tipo ed il calibro sono stabiliti dal Gestore in relazione alla tipologia d'utenza ed al fabbisogno necessario.

Tutti i misuratori sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore.

L'Utente finale deve far eseguire, a proprie spese e secondo le istruzioni eventualmente fornite dal Gestore, tutti gli impianti necessari all'allacciamento dell'impianto interno al misuratore.

L'Utente deve predisporre lo spazio necessario alla posa del misuratore, facendo eseguire ove richiesto a sue spese i pozzetti, i vani di alloggiamento ed i rivestimenti necessari per assicurare la protezione degli impianti di misura secondo le specifiche del Gestore, fermo restando la possibilità del Gestore di fornire a spese dell'Utente finale l'alloggiamento stesso.

L'esecuzione e la manutenzione dell'alloggiamento del/dei misuratori, compresa la fornitura e la posa in opera dello sportello o chiusino a protezione è a carico dell'Utente. La manutenzione dell'alloggiamento dei misuratori rimane a carico del Gestore nel caso questo fosse stato realizzato su suolo pubblico (marciapiede, lato strada).

Il Gestore ha la facoltà di prescrivere le principali caratteristiche dello sportello del vano di alloggiamento del misuratore alle quali l'Utente ha l'obbligo di attenersi e di garantire in ogni caso la fornitura, con costi a carico dell'Utente, nel caso di espressa richiesta. Lo sportello o chiusino dell'alloggiamento dovrà essere realizzato in materiali e dimensioni tali da garantire il sollevamento o l'apertura da parte di un singolo operatore e non potrà essere dotato di serratura di chiusura differente da quelle che consentono al Gestore di intervenire autonomamente in caso di pronto intervento e per la rilevazione periodica delle letture.

Nell'alloggiamento dove è installato il misuratore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Gestore e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'Utente finale e concordate con il Gestore.

In caso di accertata inosservanza di tale disposto, l'Utente finale dovrà provvedere immediatamente ed a sue spese, al ripristino dell'impianto.

L'Utente finale, infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili e sgombri i pozzetti e gli alloggiamenti dove si trovano installati i misuratori.

Art. 31 – Custodia del misuratore

Il Gestore provvede alla manutenzione dei misuratori di sua proprietà.

L'Utente finale è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione anche nel caso in cui eventuali danneggiamenti o manomissioni siano imputabili a terzi.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

La manomissione dei sigilli apposti dal Gestore, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'Utente finale, delle penali previste dall'Articolo 52 del Regolamento, salvo il diritto del Gestore di denunciare il fatto alle competenti autorità, qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

E' diritto-dovere dell'Utente finale verificare periodicamente il misuratore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

L'Utente finale deve pertanto provvedere, con la dovuta diligenza, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservate da manomissioni e danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno loro arrecati anche da parte di terzi o ignoti. In particolare l'Utente finale deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli di gelo.

Qualora l'Utente finale rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del misuratore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Gestore, in modo che il medesimo possa provvedere alle necessarie riparazioni.

Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo e/o incuria, sono a carico dell'Utente finale.

Nel caso in cui il misuratore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'Utente finale, lo stesso verrà sostituito a cura e spese del Gestore. La sostituzione verrà effettuata alla presenza (nel caso di contatore non accessibile) dell'Utente finale o di un suo incaricato.

Nei casi di interventi a carattere di urgenza riguardanti la sostituzione dei contatori (e per i quali non sia stato possibile informare preventivamente l'Utente finale) il Gestore provvederà ad informare successivamente l'Utente stesso lasciando copia del verbale di sostituzione nella cassetta postale o inviandone copia tramite servizio postale o via telematica.

Art. 32 – Spostamento del misuratore

I misuratori non possono essere rimossi e/o spostati se non dal personale incaricato dal Gestore.

Il Gestore ha facoltà di imporre l'esecuzione delle opere necessarie al cambiamento dell'ubicazione del misuratore a spese dell'Utente finale, sia per intervenute modifiche del contesto fatte eseguire dall'Utente finale sia per esigenze evidenziate dal Gestore.

Qualora l'Utente finale richieda lo spostamento del misuratore, l'intervento sarà realizzato dal Gestore, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta e previo pagamento delle relative spese, sulla base della stessa struttura dei costi previsti per l'allacciamento, fermo restando l'obbligo per l'Utente finale di eseguire direttamente ed a sue spese le necessarie opere di adeguamento all'interno della proprietà privata.

Il Gestore provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà ed ha la facoltà di cambiare gli stessi quando lo ritenga opportuno, con obbligo di preavviso e appuntamento nel rispetto delle modalità e degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 33 – Pressione di consegna

La pressione minima di esercizio, misurata al contatore in regime statico, dovrà rispettare quanto indicato del DPCM 4 marzo 1996 e ss.mm.ii.

Il gestore garantisce tali livelli di pressione alle tipologie di fornitura di cui all'art. 10 del presente Regolamento.

Il gestore si riserva di procedere al cambio di pressione nel punto di consegna, per mantenere e migliorare l'efficienza del servizio dando tempestivo avviso agli utenti, affinché gli stessi possano disporre l'adeguamento degli impianti privati al nuovo regime di pressione a loro completa cura e spese.

Per le utenze poste in condizioni sfavorevoli rispetto gli impianti di approvvigionamento acquedottistico o per le quali è stata espressa la prescrizione di autoclave, è ammessa una pressione inferiore.

In particolare, nel caso di edifici superiori ai 3 (tre) piani e, in ogni caso, in tutte quelle zone ove la pressione di alimentazione sia inferiore ai livelli sopra indicati, il Gestore potrà richiedere l'installazione di idonea autoclave e relativo serbatoio di accumulo in accordo con le prescrizioni di legge e del presente regolamento.

Il Gestore declina qualsiasi responsabilità per i danni alle cose che potranno derivare agli impianti dell'utente in seguito ad eventuali modificazioni delle pressioni della rete idrica di distribuzione all'interno del campo di pressioni sopra indicato.

E' facoltà dell'utente installare apparecchiature di sopraelevazione o riduzione della pressione nei limiti e nei modi previsti dal presente regolamento.

A garanzia della corretta erogazione del servizio l'Utente è tenuto ad inserire, a valle del misuratore e qualora necessario, un limitatore di pressione nel rispetto delle pressioni stabilite nel presente Regolamento.

Art. 34 – Verifica del livello di pressione

L'Utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del Punto di Consegna. La verifica sarà effettuata da personale del Gestore o dallo stesso incaricato alla presenza dell'Utente finale, nel rispetto delle modalità fissate da ARERA e dalla Carta dei Servizi.

Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dal DPCM 04 marzo 1996 e ss.mm.ii. il Gestore, facendosi carico degli oneri, provvede a riportare la pressione alle condizioni di fornitura previste.

Qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione l'Utente finale è tenuto al pagamento del corrispettivo previsto dal Listino Prezzi.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 35 – Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

Spetta al Gestore:

- stabilire, in sede di redazione del preventivo, il diametro dell'allacciamento idrico e del misuratore, in relazione ai dati forniti dal richiedente;

- scegliere il luogo per la costruzione dell'allacciamento idrico e per il collocamento del misuratore, sentite le esigenze dell'Utente finale;

- l'esecuzione dei lavori di allacciamento dalla rete pubblica di distribuzione fino al Punto di Consegna dopo aver ricevuto il pagamento del corrispettivo definito nel preventivo e le eventuali autorizzazioni a carico del richiedente.

Gli allacciamenti idrici saranno generalmente realizzati dal Gestore in conformità alle proprie specifiche tecniche.

Nel caso in cui gli allacciamenti non siano realizzati dal Gestore, spetta comunque a quest'ultimo esprimere apposito nulla osta alla realizzazione, con la prescrizione del rispetto del presente Regolamento e la verifica, attraverso idoneo collaudo, dell'esecuzione a regola d'arte dei lavori. ~~Gli eventuali oneri relativi all'esecuzione del collaudo eseguito dal Gestore sono a carico dell'Utente e sono determinati nel Prezzario in vigore.~~

I costi di allacciamento sono dovuti in caso di richieste dell'Utente per nuovo allacciamento ovvero di modifica o eliminazione di allacciamento esistente. In tali casi la presentazione della relativa richiesta autorizza il Gestore al sopralluogo finalizzato al calcolo del già menzionato costo.

Tali costi saranno preventivati dal Gestore in seguito ad esplicita richiesta dell'Utente finale secondo quanto previsto dal presente Regolamento e secondo gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

La realizzazione di tutte le opere previste nel preventivo a carico del richiedente costituisce condizione vincolante per la realizzazione delle opere in capo al Gestore, compresa la realizzazione dell'alloggiamento del misuratore (pozzetto o vano) e del chiusino o sportello di chiusura secondo quanto previsto dall'Articolo 30.

Art. 36 – Ubicazione ed installazione delle condutture idriche private

Le opere realizzate a valle del Punto di Consegna sono di proprietà dell'Utente finale, che ne rimane responsabile civilmente e penalmente. In ogni caso gli impianti non possono essere utilizzati per fini diversi all'adduzione dell'acqua.

Le tubazioni a valle del misuratore, collocate a cura dell'Utente finale in aree private, devono essere messe in opera seguendo le norme di buona tecnica.

L'impianto per la distribuzione dell'acqua a valle del Punto di Consegna e la relativa manutenzione a garanzia del mantenimento delle caratteristiche di potabilità dell'acqua sono eseguiti a cura e spese dell'Utente finale nel rispetto delle normative vigenti.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali ritenute necessarie dal punto di vista tecnico ed igienico a tutela della rete pubblica.

Art. 37 – Collegamenti degli impianti e degli apparecchi

Gli impianti a valle del misuratore devono essere progettati e realizzati secondo le norme di buona tecnica e/o leggi vigenti.

È vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o, comunque, commiste a sostanze estranee.

È vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile, al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

È vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche, elettrodomestici, ecc.

I trasgressori saranno tenuti al risarcimento al Gestore degli eventuali danni prodotti dalla inosservanza di quanto indicato al precedente comma.

Art. 38 – Impianti di sollevamento

Gli apparecchi per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

È vietato in ogni caso la realizzazione di impianti con pompe che siano alimentate direttamente dalle tubazioni di competenza del Gestore a pelo libero realizzate.

Il mancato rispetto di quanto sopra previsto comporterà il pagamento, da parte dell'Utente finale, delle penali previste dall'Articolo 52 del Regolamento.

Art. 39 – Serbatoi

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi, la bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

Sia i nuovi impianti a valle del Punto di Consegna sia gli impianti esistenti dovranno rispondere esclusivamente ai criteri previsti dalle eventuali specifiche tecniche integrative del Gestore e/o dell'ATS.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 40 – Installazione di disconnettori sulle utenze non domestiche

Tutte le utenze industriali, artigianali, impianti antincendio e, comunque, le utenze considerate a rischio sono tenute ad installare, a propria cura e spese, appositi disconnettori per evitare possibili riflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile.

Nel caso di lavorazioni in cui siano manipolati liquidi di particolare pericolosità, il Gestore potrà esigere, oltre all'installazione di un disconnettore, l'osservanza di altre specifiche e particolari modalità costruttive riguardanti l'impianto interno. La manutenzione delle valvole di disconnessione spetta all'Utente, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti.

Gli impianti interni dedicati ad usi di differente tipologia non possono in alcun modo essere interconnessi e comunicanti (ad esempio impianto antincendio e impianto sanitario).

Art. 41 – Accesso, controllo e modifica degli impianti idrici a valle del punto di consegna

Il Gestore ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua a valle del punto di consegna.

Tali controlli sono effettuati da personale incaricato, munito di tessera di riconoscimento, e pertanto, con la facoltà di accedere alla proprietà privata per:

a) assicurarsi della regolarità dell'impianto interno e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che al contratto stipulato, accertando tra l'altro il rispetto delle condizioni di sicurezza;
b) effettuare i prelievi di acqua allo scopo di verificarne la qualità secondo quanto indicato nel D. Lgs. 18/2023;
c) accertare alterazioni o guasti nelle condutture e nei misuratori;
d) verificare i consumi.

Il Gestore si riserva il diritto di effettuare controlli su detti impianti per accertarsi che essi siano stati eseguiti a norma del presente Regolamento e può ordinare, in qualsiasi momento, le modifiche ritenute necessarie.

Il Gestore può disporre l'eventuale adeguamento dell'impianto interno in caso riscontri la non corrispondenza alle norme di qualità di sicurezza e di buona tecnica.

In caso di inadempienza il Gestore ha la facoltà di interrompere l'erogazione dell'acqua fino a quando l'Utente finale non abbia provveduto a quanto prescritto, senza che lo stesso possa reclamare danni o essere svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali. Qualora non siano state eseguite le modifiche prescritte allo scopo di migliorare l'afflusso dell'acqua, il Gestore declina ogni responsabilità per deficienze nell'erogazione.

In caso di opposizione o di ostacolo, previa diffida scritta, può sospendere l'erogazione del servizio, fino a quando sia stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'Utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Titolo 4 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONI TARIFFARIE

Art. 42 – Criteri di fatturazione dei consumi

Ogni consumo di acqua rilevato dal misuratore, a qualsiasi titolo avvenuto, è sempre a carico dell'Utente. Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del misuratore, trascurando le frazioni di metro cubo.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi e della quota fissa, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

La quota fissa e l'ammontare dei consumi sono riferiti allo stesso periodo di fatturazione, fatta salva l'eccezionale ipotesi di recuperi pregressi.

La fatturazione dei consumi sarà effettuata almeno con la periodicità prevista dalla disciplina regolatoria come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Potranno essere emesse "fatture in acconto" tra una lettura effettiva e l'altra tramite il calcolo di consumi stimati, che saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'Utente relativi agli ultimi tre anni di consumo.

Per i nuovi contratti di fornitura i consumi stimati saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Le "fatture di conguaglio" saranno emesse a seguito della lettura effettiva del misuratore rilevata dal Gestore o comunicata dall'Utente (autolettura), con applicazione sui consumi rilevati per differenza dalla precedente lettura effettiva delle tariffe applicabili.

Sia le fatture di acconto che di conguaglio saranno calcolate mediante il criterio dell'applicazione del pro-die, ossia con l'attribuzione dei consumi fatturati alle fasce tariffarie di consumo rapportate al periodo di riferimento.

In caso di cessazione di utenza e/o variazioni delle condizioni contrattuali originarie il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

L'Utente finale ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. In caso d'impossibilità di accedere al misuratore per assenza dell'intestatario, dopo aver effettuato almeno i tentativi di raccolta nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla delibera ARERA 218/2016/R/idr, sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di autolettura. La mancata restituzione entro i termini stabiliti nella stessa comporterà l'utilizzo di un consumo stimato, come sopra determinato.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 43 – Fatturazione dei consumi delle utenze condominiali o plurime

Per utenza condominiale o plurima si intende la fornitura mediante un unico contatore e unico punto di consegna destinata a servire due o più unità abitative, anche con diverse destinazioni d'uso e per il quale non ricorrano le condizioni tecniche ed economiche che consentano la stipula di contratti con le singole unità abitative presenti.
Ai fini tariffari, negli edifici con più unità abitative dotati di un unico punto di consegna, il calcolo degli scaglioni di consumo tariffari e della quota fissa è rapportato al numero delle unità abitative sottese al medesimo punto di consegna, considerando anche la loro natura (utenze domestiche/non domestiche).
Ai fini della fatturazione, i consumi registrati dal contatore centralizzato saranno ripartiti in modo proporzionale al numero di unità abitative domestiche e non domestiche sottese al punto di consegna e verranno valorizzati con le corrispondenti tariffe delle differenti tipologie d'uso.
Richiamato quanto disposto all'art. 9 del presente Regolamento, il Gestore promuove, laddove tecnicamente fattibile, l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestica da quelli delle utenze non domestiche.

Art. 44 – Verifica di funzionamento del misuratore

Qualora l'Utente rilevi una irregolarità nel funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Gestore per il suo ripristino. La richiesta va inoltrata in forma scritta secondo i canali previsti dal Gestore.

Nel caso in cui il Gestore, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei consumi da addebitare e/o accreditare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento ai consumi determinati sulla base del consumo annuo (Ca) determinato secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 218/2016/R/Idr e smi a partire dalla data dell'ultimo dato di lettura disponibile. In mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d' uso. L'Utente riconosce valide le misure dei volumi erogati effettuate con il misuratore installato dal Gestore, salvo richiesta di verifica del corretto funzionamento dello stesso.

Quando un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il misuratore per effettuare la verifica, lo stesso verrà sostituito con uno nuovo.

I contatori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulti compresa nei limiti previsti dalla normativa metrologica vigente (Decreto 21 aprile 2017, n. 93 – "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea").

Nel caso in cui il misuratore risulti idoneo, l'Utente finale sarà tenuto al pagamento del corrispettivo previsto dal Listino prezzi.

Nel caso in cui il misuratore risulti non idoneo, lo stesso sarà sostituito a spese e cura del Gestore e si procederà alla ricostruzione dei consumi in base a quanto stabilito dalla Delibera ARERA 218/2016/R/Idr e smi.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 45 – Perdite, perdite occulte, danni, responsabilità

Le spese per la riparazione di danni alle condutture idriche ed alle attrezzature accessorie causati per incuria, dolo o colpa, verranno addebitate ai responsabili sulla base del listino prezzi in vigore e salvo ulteriori rivalse di danni diretti ed indiretti.

Uguale addebito verrà elevato in caso di guasto provocato a seguito di lavori nel sottosuolo da parte di terzi, a meno che non venga dimostrato da parte di chi ha causato il danno di aver ottemperato alle precauzioni prescritte dalla normativa vigente e di aver avuto indicazioni, relativamente all'ubicazione dei sottoservizi, pregiudizievoli in modo determinante per l'esecuzione del lavoro.

E' fatto obbligo di segnalare immediatamente al Gestore i casi di rottura e di manomissione del rivestimento di protezione delle condotte, in modo da consentire il più sollecito intervento/riparazione, di lasciare aperto lo scavo ed in caso modificarlo a propria cura e spese al fine di consentire la riparazione. Tutti gli oneri conseguenti al danneggiamento saranno addebitati.

Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici in proprietà privata posti a valle del misuratore; ha inoltre il dovere di segnalare eventuali guasti o perdite sull'impianto situato a valle del misuratore.

Così come stabilito dall'Articolo 29, l'Utente finale ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del misuratore; quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il misuratore, da qualunque causa prodotte, fatto salvo quando disposto per le perdite occulte – come disciplinate nella Carta dei Servizi, a cui si rimanda, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

Gli Utenti hanno la possibilità di aderire ad una forma assicurativa a copertura dei maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

L'adesione alla polizza assicurativa è su base volontaria e la sua disciplina ed il suo funzionamento saranno regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili sul sito internet del Gestore e a disposizione presso gli sportelli.

Art. 46 – Pagamento

Il pagamento deve essere effettuato dall'Utente finale in base alle bollette che gli sono periodicamente recapitate, con le modalità indicate sulle bollette stesse, così come previsto dalla Carta dei Servizi. Le bollette, oltre all'ammontare dei consumi rilevati, calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'Utente finale per imposte, tasse, quota fissa, penalità, arretrati e quant'altro sia dovuto dall'Utente finale, come previsto dalla normativa vigente.

La bolletta emessa rispetta i criteri e le normative stabiliti dalle autorità competenti e contiene le informazioni utili all'Utente finale relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dal Gestore.

Qualsiasi opposizione che l'Utente finale ritenesse di fare in merito alla fatturazione dovrà essere presentata al Gestore nei canali dallo stesso messi a disposizione e verrà processata per valutare l'eventuale necessità di una rettifica di fatturazione.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Art. 47 – Sospensione e irregolarità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo e regolare, e la sua mancanza o carenza sarà imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento del servizio.

Nei casi di irregolarità del servizio il Gestore adotterà comunque tutte le misure atte a ridurre il disagio agli utenti e a limitare i tempi di disservizio; in particolare preavviserà gli utenti con adeguato anticipo nel caso di interruzioni programmabili come previsto dalla Carta dei Servizi.

Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, come previsto dalla Carta dei Servizi.

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque, non dipendenti dalla propria attività, il Gestore informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità Pubbliche competenti, adottate per gestire il periodo di crisi idrica.

Il Gestore comunque non assume responsabilità e non è tenuto a corrispondere indennizzi di qualsiasi natura per danni a cose derivanti da eventuali interruzioni o limitazione di fornitura (sia in termini di portata sia in termini di pressione) dovute a caso fortuito, guasti, forza maggiore, a fatto di terzi, scioperi, incidenti nonché a obiettive e giustificate esigenze di servizio, anche con esplicito riferimento alle situazioni di carenza che si dovessero generare a causa di emergenze idriche sul territorio comunale.

Pertanto, le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio dovranno necessariamente provvedere all'installazione di un adeguato ed idoneo impianto di riserva e sopraelevazione sufficiente alle proprie necessità (es. ospedali, case di cura).

E' data facoltà al Gestore di sospendere temporaneamente il servizio relativo alla fornitura idrica ad alcune categorie di utenti, e/o ad un certo numero di utenti di particolari categorie quando situazioni contingenti obblighino lo stesso ad una riduzione dell'erogazione.

La valutazione della necessità e della opportunità di tale sospensione è demandata unicamente al Gestore.

Art. 48 – Danni derivati dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità utente

L'Utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla sospensione o riduzione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 49 – Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto

Come disciplinato nei precedenti articoli, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore, per ragioni di servizio o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'Utente finale possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, nel presupposto del rispetto degli standard di continuità del servizio, del preavviso e durata della sospensione.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:
a) cessione dell'acqua a terzi (Articolo 52 lettera a);
b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile con uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto (Articolo 21);
c) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o variazioni (Articolo 22);
d) prelievi abusivi (Articolo 28);
e) manomissione del misuratore, compresa la manomissione dei sigilli (Articolo 31);
f) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti interni (Articoli 37,38,39 e 40);
g) opposizione dell'Utente finale al controllo dell'impianto interno e alla lettura del misuratore da parte del Gestore (Articolo 41);
h) in caso di pericolo per persone o cose, in caso di mancata realizzazione da parte dell'Utente finale di modifiche suggerite dal Gestore o in caso di irregolarità riscontrata dalla stessa (Articolo 41);
i) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora (Articolo 48);
j) fuoriuscite copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo nel caso in cui queste possano causare situazioni di pericolo.

Nel caso in cui l'Utente finale non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione, la sospensione della fornitura sarà disposta nei tempi e con le modalità previste dal presente Regolamento e dalla Carta dei Servizi così come la risoluzione del contratto.

Non è in ogni caso possibile procedere alla sospensione della fornitura:
- nei giorni festivi;
- in presenza di eccezioni mosse dall'Utente finale relative ai consumi, prima che il Gestore le abbia verificate.

Art. 50 – Comunicazioni, richieste informazioni, reclami e rettifiche di fatturazione

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo, l'Utente finale può utilizzare i canali messi a disposizione dal Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi.

Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte al di fuori di detti canali non potrà essere ritenuta valida.

Le informazioni su consumi, pagamenti ed importi della fornitura sono fornite solo agli intestatari dei contratti o a loro delegati. Nel caso in cui l'intestatario del contratto sia un condominio, le informazioni potranno essere date solo, dietro esplicita richiesta scritta, ai singoli condomini allegando un documento comprovante l'abitazione nel condominio stesso e l'informativa verrà resa per conoscenza anche all'amministratore del condominio.

Nel caso in cui l'Utente rilevi consumi (letture) o addebiti anomali è tenuto (entro il termine di pagamento della bolletta) a presentare, attraverso i canali messi a disposizione del Gestore, richiesta di rettifica di fatturazione, segnalando l'anomalia.

Nel caso la contestazione avvenga a seguito dell'importo di una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione è comunque possibile richiedere la rettifica della fatturazione, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi. In tali casi il gestore comunica la risposta entro 30 giorni lavorativi e procede ad effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati nel comma precedente o nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta il

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) Euro.

Art. 51 – Divieti

È rigorosamente vietato:
a) prelevare acqua dalle fontane e dai rubinetti pubblici, applicando alle bocche delle fontane e dei rubinetti tubi di gomma o d'altro materiale equivalente, allo scopo di convogliare acqua;
b) prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini, nonché di lavaggio delle fognature, se non da persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
c) prelevare acqua dagli idranti stradali installati nelle strade se non per lo spegnimento d'incendi.
d) effettuare la subfornitura dell'acqua;
e) utilizzare l'acqua per usi e con modalità diverse da quelle dichiarate nella richiesta di fornitura;
f) eseguire allacciamenti non autorizzati o comunque manomettere le tubazioni di distribuzione e di derivazione poste a monte e a valle del contatore;
g) manomettere, rimuovere, installare e/o sostituire il contatore autonomamente;
h) utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra.

L'accertamento dei divieti di cui sopra darà luogo all'applicazione delle penali previste all'art. 52 del presente Regolamento; nei casi in cui sia riscontrata una particolare gravità, si procederà alla denuncia del fatto alle Autorità competenti.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lett. a) e b).

Art. 52 – Addebiti e penali

Il mancato pagamento delle somme dovute al Gestore ai sensi dell'Art. 46 entro il termine di scadenza indicato nelle stesse bollette, dopo il sollecito bonario di pagamento, e l' avvio della procedura per la costituzione in mora, comporterà l'addebito degli interessi di mora a carico degli Utenti nella misura prevista dalle disposizioni vigenti, come previsto dalla Carta dei Servizi.

Sono previste penali per:

a. cessione a terzi dell'acqua art. 51 lettera d: applicazione di una penale corrispondente al consumo di 200 mc d'acqua alla tariffa base;

b. prelievi abusivi, art. 51 lettera a), b) e c), compreso l'utilizzo improprio degli idranti stradali (Art. 28): applicazione di una penale corrispondente al consumo di 400 mc d'acqua alla tariffa base;
c. manomissione degli impianti del Gestore e dei sigilli ai misuratori - Art. 31 e art. 51 lettera g), f) e h): applicazione di una penale corrispondente al consumo di 200 mc d'acqua alla tariffa base;
d. realizzazione di impianti con pompe che siano alimentate direttamente dalle tubazioni di competenza del Gestore a pelo libero (Art. 38): applicazione di una penale corrispondente al consumo di 200 mc d'acqua alla tariffa base;

e. riempimento di vasche e di piscine non autorizzato e/o non concordato con il Gestore comporta la corresponsione di una penale pari al consumo di 200 mc d'acqua alla tariffa base (Art. 13).

Nel caso in cui venga accertato un comportamento recidivo dell'Utente, le penali sopra riportate saranno raddoppiate. In ogni caso, il Gestore si riserva la possibilità di chiedere il rimborso dei danni derivanti dal mancato rispetto delle norme regolamentari.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Titolo 5 – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 53 – Controversie

Il foro competente per la risoluzione di controversie derivanti dall'interpretazione e applicazione del presente Regolamento e dalla sottoscrizione dei relativi contratti di somministrazione col Gestore è quello di Como, con l'obbligo di esperire un preventivo tentativo di conciliazione secondo il procedimento previsto dalla legge.

Art. 54 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i., recepito dal D.Lgs. n. 101 del 10/08/2018.

Il Gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal suddetto Regolamento Europeo, consegnerà all'Utente specifica informativa al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto di somministrazione e per la successiva gestione del derivante rapporto contrattuale, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

LereTi ACQUA GAS

DISTRIBUZIONE IDRICA - LISTINO PRESTAZIONI
applicazione da gennaio 2022

DESCRIZIONE PRESTAZIONE	**Contributo** [€] IVA esclusa
PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE / TECNICHE	
pratica amministrativa per nuovo contratto esclusa voltura mortis causa	€ 30,00
riapertura del misuratore chiuso in caso di subentro	€ 40,00
raccolta della lettura del misuratore su richiesta dell'utente in caso di voltura del contratto o a seguito di richiesta del utente	€ 40,00
piombatura misuratore a seguito disdetta	€ 40,00
rimozione misuratore a seguito disdetta	€ 40,00
attivazione della fornitura, comprensivo di posa misuratore	€ 40,00
verifica della pressione (con esito conforme)	€ 40,00
verifica impianto / sopralluogo tecnico su richiesta del utente, verifica frode	€ 40,00
SOPRALLUOGHI PER PREVENTIVI	
sopralluogo per preventivo	€ 0,00
INTERVENTI DI LIMITAZIONE /SOSPENSIONE /DISATTIVAZIONE IN CASO DI MOROSITA'	
intervento di limitazione acqua	€ 70,00
intervento per la sospensione della fornitura senza rimozione del misuratore	€ 70,00
intervento per disattivazione definitiva della fornitura con rimozione del misuratore ed interruzione della presa senza scavo.	€ 140,00
intervento per riattivazione della fornitura con posa del misuratore	€ 70,00
intervento per riattivazione della fornitura senza posa del misuratore	€ 70,00
intervento per disattivazione definitiva della fornitura con rimozione del misuratore ed interruzione della presa con scavo.	€ 700,00
intervento per riattivazione della fornitura con posa del misuratore e ripristino presa con scavo	€ 1.050,00
VERIFICA METROLOGICA DEL MISURATORE	
verifica metrica misuratore da dn 13 a dn 30	€ 200,00
verifica metrica misuratore da dn 40 a dn 50	€ 250,00
verifica metrica misuratore da dn 65 a dn 150	€ 300,00
verifica metrica misuratore da dn 200 a dn 300	€ 500,00
SOSTITUZIONE MISURATORE IN CASO DI DANNEGGIAMENTO O DI GELO	
sostituzione misuratore da dn 13 a dn 50 per danneggiamento di terzi o gelo per alloggiamento non idoneo	€ 90,00
sostituzione misuratore da dn 65 a dn 300 per danneggiamento di terzi o gelo per alloggiamento non idoneo	€ 200,00

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

LereTi ACQUA GAS

Preventivazione lavori richiesti dall'utente

(Applicazione dal mese di gennaio 2022)

Importi in €, IVA esclusa, per lavori comprensivi di scavi e ripristini, allacciamento alla condotta, fornitura e posa della rubinetteria (misuratore escluso[1]). Sono compresi gli oneri derivanti da richiesta di manomissione.

Numero utenze domestiche	fino 6 metri con scavo	fino 6 metri senza scavo
1	1.350,00	405,00
2	1.550,00	465,00
3	1.750,00	525,00
4	1.950,00	585,00
5	2.150,00	645,00
6	2.350,00	705,00
7	2.550,00	765,00
8	2.750,00	825,00
9	2.950,00	885,00
10	3.150,00	945,00
11…15	3.750,00	1.125,00
16…20	4.350,00	1.305,00
21…25	4.950,00	1.485,00
26…30	5.550,00	1.665,00
> 30	8.550,00	2.565,00
> 60	11.550,00	3.465,00

I prezzi sopra indicati sono relativi ad allacciamenti con installazione di contatori da 2,5 mc/h (1/2") - qualora vengano richiesti contatori di portata superiore, la seguente tabella indica i fattori di conversione.

Diametro contatore		Q3 portata permanente			Q1 portata minima	Q4 portata max	n. utenze equivalenti
	DN	mc/h	l/s	R	Lt/h	Mc/h	
Contatore base 1/2"	15	2,50	0,69	R160	15,625	3,125	1,00
Contatore base 3/4"	20	4,00	1,11	R160	25,000	5,000	2,00
Contatore base 1"	25	6,30	1,75	R160	39,375	7,875	3,00
Contatore base 1 "1/4	32	10,00	2,78	R160	62,500	12,500	4,00
Contatore base 1" 1/2	40	16,00	4,44	R160	100,000	20,000	7,00
Contatore base 2"	50	25,00	6,94	R500	50,000	31,250	10,00
Contatore base 2" 1/2	65	40,00	11,11	R500	80,000	50,000	15,00
Contatore base 3"	80	63,00	17,50	R500	126,000	78,750	20,00

Maggiorazioni e opere aggiuntive a forfait[2] *(importo in €, IVA esclusa)*		
Per ogni metro di scavo in più rispetto al 6 previsti fino ad un massimo di 14 oltre il quale il preventivo verrà redatto a misura		100,00
Per eventuale posa di pozzetto per alloggiamento contatori		235,00
Per aggiunta di nuovo contatore su allacciamento esistente (per ogni utenza equivalente in più)		200,00
Per eliminazione presa		230,00
Per spostamento contatore al limite della proprietà sulla direttrice dell'allacciamento	con scavo	600,00
	senza scavo	160,00

[1] Si specifica che il costo del misuratore è a totale carico del Gestore

[2] Le maggiorazioni e opere aggiuntive riguardano le sole attività edili/stradali; non sono ricompresi gli oneri derivanti da richiesta di manomissione.

Copia informatica per consultazione

Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da
GIAVARINI MARTA il 20/12/2024 09:40:01
D'ALESSANDRO UMBERTO il 20/12/2024 12:04:28
ai sensi dell'art. 20 e 23 del D.lgs 82/2005
PROTOCOLLO GENERALE: 2024 / 5492 del 20/12/2024

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente
Umberto D'Alessandro

Il Segretario
Dott.ssa Marta Giavarini

Documento firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo pretorio il 20 dicembre 2024 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267.

Como, li 20 dicembre 2024

Il Segretario
Dott.ssa Marta Giavarini

Documento firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.

Copia informatica per consultazione

Provincia di Como

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Proposta N. 2025 / 1638
S3.10 UFFICIO AMMINISTRATIVO

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL "REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO ED ELENCO PREZZI DEL GESTORE SALVAGUARDATO LERETI SPA" DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELL'UFFICIO D'AMBITO DI COMO N. 060/2024 DEL 18/12/2024

Per i fini previsti dall'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere *FAVOREVOLE* in merito alla regolarità tecnica.

Lì, 03/04/2025

IL DIRIGENTE
CARIBONI EVA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

Copia informatica per consultazione

Provincia di Como

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Proposta N. 2025 / 1638
S3.10 UFFICIO AMMINISTRATIVO

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL "REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO ED ELENCO PREZZI DEL GESTORE SALVAGUARDATO LERETI SPA" DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELL'UFFICIO D'AMBITO DI COMO N. 060/2024 DEL 18/12/2024

Per i fini previsti dall'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere *NON APPOSTO* in merito alla regolarità contabile.

Lì, 03/04/2025

IL RESPONSABILE DEI SERVIZI FINANZIARI
ROSSINI MARIA LETIZIA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

Copia informatica per consultazione